



UNIVERSITE D'ENTREPRISE



Social CRM et ECRM

Participants :

Pré-requis :

- Maîtrise de l'outil informatique : navigateur web, suite bureautique...
- Connaissance et culture générale sur l'environnement internet
- Connaissance des médias sociaux et leur fonctionnement de base

Public cible

- Équipes marketing et communication on et off-line
- Directeur de la communication, webmanager, directeur marketing, commerciaux, responsable e-commerce

Formation :

Le CRM avait pour objet la gestion du client, le social CRM vise l'engagement avec le client, le Ecrm vis à transformer le one to many au one to one et automatiser la relation de fidélisation avec les clients. Comprendre, segmenter et fidéliser sa communauté de la transformer en consommateurs et ambassadeurs de marque.

Objectifs de la formation :

- Comprendre le Social CRM
- Comprendre le ECRM
- Mettre en place les outils de social et ECRM

Durée : module de 6 heures

Nombre de personnes : 10 personnes maximum

Formateurs : Le nom de l'expert sera précisé en fonction des dates de la session.

- Tony Carpentier
- Olivier Hennion
- Kaïs Ben Sedrine